

ООО «Лайт-09»



Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла
web-сайта

Центр мониторинга технологических параметров АСУО «Лайт-09»,

в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе
эксплуатации, а также информацию о персонале, необходимом для
обеспечения такой поддержки

1. Сокращения:

АСУО – автоматизированная система управления освещением;

Центр – web-сайт «Центр мониторинга технологических параметров АСУО «Лайт-09»;

Разработчик – правообладатель Центра;

Пользователь – конечный пользователь Центра.

2. Поддержание жизненного цикла Центра

Поддержание жизненного цикла Центра осуществляется за счет сопровождения Центра и включает в себя проведение модернизаций Центра в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) Центра.

В рамках технической поддержки Центра оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке web-браузера для работы с Центром;
- пояснение функционала Центра, помощь в эксплуатации Центра;

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Центра.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Центра, могут быть исправлены путем обращения к специалистам ООО «Лайт-09».

В случае возникновения неисправностей в Центре, либо необходимости в его доработке, Разработчику направляется запрос. Запрос должен содержать тему, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой у Пользователя;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Центра;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Центра.

Запрос Пользователя направляется по электронной почте на адрес elis2000@inbox.ru. Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Пользователя, связанные с функционированием Центра. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер. Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Пользователя.

4. Совершенствование Центра.

Центр регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту по адресу elis2000@inbox.ru.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Центр будут внесены соответствующие изменения.

5. Техническая поддержка Центра

Пользователь может направлять возникающие вопросы на электронную почту по адресу elis2000@inbox.ru.

6. Информация о персонале

Пользователь Центра должен обладать навыками работы с персональным компьютером и web-браузера на уровне пользователя.

Для работы с Центром пользователю необходимо изучить инструкцию по эксплуатации, расположенную по адресу: <http://light-09.ru/service/programmnoe-obespechenie/>

Для технической поддержки и совершенствования Центра привлечены:

Инженер-программист – 1 чел.

ООО «Лайт-09»

РФ, 346480, рп. Каменоломни, Ростовской обл.,

ул. Строительная, д .4-А, тел. 8(928)198-30-98

E-mail: elis2000@inbox.ru, <http://light-09.ru>